



T.C.
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME
KALİTE KOMİSYONU

DEĞERLENDİRME RAPORU

2023

Kalite Komisyonununun 25/03/2024 tarihli ve 2024/21 sayılı kararı ile web sayfasında yayınlanmak üzere kabul edilmiştir.

İÇİNDEKİLER

A. AMAÇ.....	2
B. DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN KAYNAKLAR.....	2
C. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME BİRİMİNİN AMACI, GÖREVLERİ VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2
D. KURUMSAL GERİ BİLDİRİM RAPORUNDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMESİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR.....	3
E. MEVCUT DURUM ANALİZİ	3
F. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME FAALİYETLERİNE YÖNELİK İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ.....	5

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME KALİTE KOMİSYONU

Ölçme ve Değerlendirme Kalite Komisyonu Üyeleri

Doç. Dr. Devrim ERDEM	Eğitim Fakültesi (Başkan)
Doç. Dr. Betül POLAT	Eğitim Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Sami PEKTAŞ	Eğitim Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Semirhan GÖKÇE	Eğitim Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Ahmet Şakir DOKUZ	Mühendislik Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Ercan GEÇGİN	Fen Edebiyat Fakültesi (Üye)
Doç. Dr. Neslihan KILAR	Bor Meslek Yüksekokulu (Üye)
Dr. Öğr. Üyesi Ayten Kübra YAĞIZ	Tarım Bilimleri ve Teknolojileri Fakültesi (Üye)

A. AMAÇ

Bu değerlendirme raporunun amacı, Üniversitemizin Stratejik Planında Ölçme ve Değerlendirme Birimi ile ilgili belirlenmiş olan hedef ve performansların gerçekleşme durumu, yıllar itibariyle alınan önlemler ile gelişmeye açık yönlerin iyileştirilmesine ilişkin alınabilecek önlemleri değerlendirmektir.

B. DEĞERLENDİRMEDE KULLANILAN KAYNAKLAR

Üniversitemizin Ölçme ve Değerlendirme Birimi açısından mevcut durumunun ve yapılan iyileştirmelerin analizi, fiziki, teknolojik gelişmeler, beşeri sermaye ve bilimsel çıktılar açısından değerlendirilirken, üniversitemizin internet sayfalarında kamuoyu ile de paylaşılmış olan;

- Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planı,
- Stratejik Plan Değerlendirme Raporu (2023),
- Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR) (2022),
- Kurumsal İzleme Raporu (2020),
- Kurumsal Geri Bildirim Raporu,

esas alınarak yapılmıştır.

C. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME BİRİMİNİN AMACI, GÖREVLERİ VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Ölçme ve Değerlendirme Biriminin amacı, Üniversitemiz tarafından iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi ve paydaşların memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla anketler yapmak ve elde edilen veriler ışığında hizmet kalitesinin yükseltilmesi için ilgili birimlerle birlikte öneriler geliştirmektir. Ayrıca Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planında yer alan hedeflerle ilgili performans göstergelerinin analiz edilerek sonuçların değerlendirilmesi de Birimimizin görevleri arasındadır.

Birimimiz tarafından iç ve dış paydaşlarımızın memnuniyetlerini ölçmeye yönelik olarak hazırlanarak Üniversitemiz İnternet sayfasında yayınlanan anketler aşağıda listelenmiştir:

- 1) Akademik Personel Anketi
- 2) İdari Personel Anketi
- 3) Öğrenci Memnuniyet Anketi
- 4) Uluslararası Öğrenci Anketi
- 5) Engelli Öğrenci Memnuniyet Anketi
- 6) Mezun Öğrenci Anketi
- 7) İşveren Mezun Değerlendirme Anketi

Yukarıda listelenen anketler dışında zaman zaman belirli konularda da personel ve öğrencilere yönelik özel anketler düzenlenmektedir.

D. KURUMSAL GERİ BİLDİRİM RAPORUNDA HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMESİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR

Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından üniversitemize 25-28 Aralık 2016 tarihinde yapılan ziyaretin ardından Değerlendirme Takımı tarafından 2017 (Şubat) yılında hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR)'de " Üniversitede her yıl memnuniyet anketlerinin yapıldığı, ancak anket sonuçları ve bu görüşlere göre yapılan iyileştirmelerin raporları bulunmamaktadır." ve "Özel yaklaşım gerektiren öğrenciler için gerekli olanaklar sağlanmıştır ancak öğrencilerin görüşlerinin alındığı bir anket çalışması bulunmamıştır." şeklinde eleştiriler yer almıştır.

Yukarıdaki eleştiriler yanında "Kurum dışından alınan hizmetlerin uygunluğunun, kalitesinin ve sürekliliğinin; kurum içi paydaşların görüşlerinin değerlendirildiği (anket ve diğer) yöntemlerle güvence altına alınması" Üniversitemizde yönetim sistemi açısından gelişmeye açık yönler olarak değerlendirilmiştir.

E. MEVCUT DURUM ANALİZİ

Öğrenci ve personelin (akademik ve idari) memnuniyetinin ölçme ve değerlendirilmesi Üniversitemizin 2019-2023 Stratejik Planında "A4. Sürdürülebilir kalite ve verimlilik için akıllı dönüşümü gerçekleştirmek" başlıklı stratejik amaç altında H.4.2. Öğrenci/personel memnuniyeti ve aidiyetini arttırmak için yönetim ve hizmet kalitesini iyileştirmek" hedefi ile ilişkilendirilmiştir. Bu hedef altında ise beş farklı performans göstergesi (PG) belirlenmiştir. KGBR'de gelişmeye açık yön olarak belirtilen mezunlar ile özel yaklaşım gerektiren (engelli) öğrencilerin memnuniyetlerinin ölçülmesi de performans göstergesi olarak alınmış ve buna yönelik anketler hazırlanmıştır. Öğrenci ve personel memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak 2023 yılında yapılan anket sonuçları aşağıda performans göstergelerine göre özetlenmiştir:

- **PG4.2.1: Personel (akademik ve idari) memnuniyet düzeyi (ort.):** Yapılan ankette memnuniyet düzeyi Likert ölçeğine göre 5 üzerinden puanlanmış ve 2023 yılında ortalama 3,3 puan hedeflenmiştir. Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2023 yılı sonu itibarıyla görevli olan toplam 1078 akademik personelin 871'i katılım göstermiş olup katılım oran %80,80'dir. Yapılan anket çalışması sonucunda 2023 yılında sonundaki akademik personel memnuniyet düzeyinin 3,53 olduğu görülmüştür. Ankete Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi'nde 2023 yılı sonu itibarıyla görevli olan toplam 599 idari personelin 175'i katılım göstermiş olup katılım oran %29,21'dir. Yapılan anket çalışması sonucunda 2023 yılında sonundaki idari personel memnuniyet düzeyinin 3,85, olduğu görülmüştür. Planın ilk yılında,

plan sonunda ulaşılması istenen nihai hedefin üzerine çıkıldığı, sonraki süreçte bu performansın devam ettirilebilmesi için aynı başarı ve liyakat esaslı uygulamaların sürdürülmesinin yararlı olacağı önerilmiştir. Memnuniyet düzeyindeki bu artışın, Niğe Ömer Halisdemir niversitesi ğretim yeliğine Yükseltilme ve Atanma Yönergesinin güncellenmesi, akademik ve idari personelin atama ve yükseltmelerinde başarı ve liyakatin esas alınmasının etkili olduğu düşünülmektedir.

- **PG4.2.2: Ulusal ğrenci memnuniyet düzeyi (ort.):** Stratejik Planda 2023 yılı için ulusal ğrenci memnuniyetinin ortalama 3,3 olması hedeflenmiştir. Öğrencilerle yapılan anketler sonucunda ulusal öğrencilerin üniversiteden memnuniyet düzeyinin 3,74 puan olduğu belirlenmiştir. Öğrencilere yönelik sosyal-kültürel etkinliklerin artırılması, ğrenci kulüplerinin aktif hale getirilmesi, ğrenci otomasyon sistemi üzerinden öğrencilerin dilek ve şikyetlerini doğrudan Rektöre iletebilmesinin sağlanması gibi uygulamalar ğrenci memnuniyetinin artmasına sebep olduğu düşünülmektedir. Planın ilk yılında, plan sonunda ulaşılması istenen nihai hedefin üzerine çıkıldığı, bundan sonraki süreçte bu performansın devam ettirilebilmesi için ğrenci memnuniyeti odaklı uygulamaların devam ettirilmesinin yararlı olacağı görülmüştür.
- **PG4.2.3: Uluslararası ğrenci memnuniyet düzeyi (ort.):** Ankete Niğe Ömer Halisdemir niversitesi'nde 2023 yılı sonu itibariyle toplam 811 uluslararası öğrencinin 404' katılım göstermiş olup katılım oranı % 49,82 olmuştur. Geçen seneye göre uluslararası öğrencilerin ankete katılım oranı oldukça artmıştır. Bu performans göstergesi için 2023 yılı için hedef 3,6 olarak belirlenmiş ve yılsonu gerçekleşme değeri 3,80 olmuştur. Performansın hedeflenen değerin üzerinde gerçekleşmesinde tüm öğrenciler için sağlanan iyileştirmelere ilave olarak, çeşitli faaliyetlerin düzenlenmesinin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu performansın iyileştirilerek devam ettirilebilmesi için ğrenci odaklı bu uygulamaların devam ettirilmesi gerekmektedir.
- **PG4.2.4: Engelli memnuniyet düzeyi (ort.):** Ankete Niğe Ömer Halisdemir niversitesi'nde 64 adet engelli öğrenciden 50'si katılım göstermiş olup, katılım oran %78 olmuştur. Geçen sene sadece 2 öğrencinin ankete katılım gösterdiği göz önünde bulunduğunda katılımın oldukça arttığı ifade edilebilir. Öğrenci ve personele ortak yapılan bu ankette 2023 yılı sonu hedefi 4,0 olarak belirlenmiş ve yılsonu gerçekleşme değer 3,61 olmuştur. Üniversitemiz bünyesinde 2019 yılında Engelsiz niversite biriminin kurulması ve her akademik birim için Engelli ğrenci Akademik Birim Temsilcisinin belirlenmesinin engelli ğrenci memnuniyet düzeyini artırdığı düşünülmektedir. Engelli memnuniyet düzeyinin daha da yüksek değerlere çıkarılabilmesi için engelli ğrenci ve personellerin yaşamlarını kolaylaştırıcı uygulamaların artırılması gerekmektedir.
- **PG4.2.5: Mezun memnuniyet düzeyi (ort.):** Mezun memnuniyet anketine toplam 1308 mezunumuz katılmıştır. Bu performans göstergesi için 2023 yılı hedefi 3,3 olarak belirlenmiş ve yılsonu gerçekleşme değer 3,98 olmuştur. Mezunlarla İlişkiler Koordinatörlüğünün kurulması performans üzerinde olumlu etki yaptığı, planın ilk yılında, plan sonunda ulaşılması istenen nihai hedefin üzerine çıkılması hedefle ilgili beklentiye artırdığı ve hedefle ilgili performans göstergelerinin güncellenmesi gerektiği belirtilmiştir.

F. ÖLÇME VE DEğerLENDİRME FAALİYETLERİNE YÖNELİK

İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

Üniversitemiz tarafından iç ve dış paydaşlara sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik strateji ve programların geliştirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle farklı paydaşlara ve verilen farklı hizmetlerin ölçümüne yönelik anketlerin oluşturulması ve bu anketleri mümkün olduğunca fazla sayıda paydaşın samimiyetle doldurması gerekmektedir. Birimimiz tarafından yapılan değerlendirmelerde, anketlerin doldurulma oranlarının genel itibarıyla yüksek olduğu ancak idari personelin anketi yanıtlama oranının düşük kaldığı görülmüştür. Memnuniyet anketlerinin yaygınlaştırılması ve katılımın artırılmasına yönelik öneriler aşağıda maddeler halinde sunulmuştur:

- Öğrenci/personel memnuniyet anketi gibi çok sorulu ve genel anketler yerine belirli konularda az sorulu kısa anketlerin hazırlanması doldurulma oranlarının ve cevapların güvenilirliğinin artmasını sağlayacaktır.
- Anket sonuçlarının değerlendirilmesi sonucu yapılan iyileştirmelerin veya yeni uygulamaların paydaşlara duyurulması sağlanarak paydaşlara anketlerin dikkate alındığı yönünde mesaj verilmelidir.
- Değişen koşullara göre yeni maddelerin eklenmesi, güncelliğini kaybeden maddelerin anketten çıkarılması için maddelerde revizyon yapılması anketleri yanıtlama motivasyonu arttıran bir etmen olarak işlev görebilir.